

BIZALOM ÉS EGYÜTTMŰKÖDÉS

TÓTH I. JÁNOS

1. A BIZALOM FOGALMÁRÓL

A bizalom eredendően egy háromelemű reláció: „*A bízik abban, (arra épít, hisz abban), hogy B meghatározott módon (X-t) fog cselekedni*”.¹ Ebben a viszonyban A egy olyan természetes vagy mesterséges személy, aki a „megbízó”, a „bízó”, a „bizalmat adó” (truster, trustor, esetleg entrustor), míg B a „megbízott”, a „bizalmat kapó” személy (trustee). A megbízott lehet személyes ismerős, de lehet egy ismeretlen szakember, egy intézmény, egy politikai vezető vagy az egész politikai rendszer. X általában egy konkrét cselekedet, amelyet a megbízottnak (B-nek) a megbízó (A) érdekében, többnyire annak kérésére végre kell hajtani. Azonban X lehet egy általános diszpozíció (pl. hűség, lelkiismeretes munka, jó politikai vezetés) is, amely általában jellemzi B-t. Tehát a bizalom egy olyan aszimmetrikus szituáció, ahol valaki mint megbízó egy másik személy (megbízott) segítségére szorul, miközben nincs lehetősége arra, hogy a megbízott viselkedését ellenőrizze. Ebből következik, hogy egy bizalmi szituáció mindig kockázatos és bizonytalan szituáció, amely a megbízó számára magába foglalja a kudarc vagy kár kockázatát, ha a megbízott nem az elvárás szerint cselekszik.² A bizalom tehát eredendően egy olyan személyes reláció, amely nemcsak az érzést vagy várakozást, hanem az arra épülő együttműködő viselkedést is magába foglalja.³

A közgazdasági szakirodalomban, különbséget tesznek a hiten alapuló és a kockázaton alapuló bizalom között. E két szemléletmód nem mond ellent egymásnak, de eltérő fókusszal rendelkeznek. A *hiten alapuló* (faith-based)

¹ Szabó Károly (2004): Az ezerarcú bizalom: a bizalom formáinak fejezetei. *Szociológiai Szemle* 2004. 3. 128–144. 128.o. <http://www.mtapti.hu/mszt/20043/007.pdf>

² Bamberger, Walter (2010): *"Interpersonal Trust – Attempt of a Definition"*. Scientific report, Technische Universität München, Retrieved 2011-08-16. <http://www.ldv.ei.tum.de/en/research/fidens/interpersonal-trust/>

³ "Trust is anticipated cooperation" (Burt, R. S. and Knez, M. (1995): Kinds of third-party effects on trust. In: *Rationality and Society*, 7(3), 255–292., 257). Nicholas Luhmann szintén hangsúlyozza a jövőre vonatkozó várakozást: "Wer Vertrauen erweist, nimmt Zukunft vorweg. Er handelt so, als ob er der Zukunft sicher wäre" (Luhmann, Niklas: *Vertrauen: ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. 3rd edition. Enke, Stuttgart, 1989. Chap. 2)

megközelítés szerint a bizalom forrása a felek egymásba vetett hite, mivel mindketten érdekeltek az együttműködés sikerében, ezért egyikük sem cselekszik úgy, hogy azt veszélyeztesse. Ezzel szemben a *kockázat-alapú* (risk-based) megközelítés szerint a bizalmi interakció egy kockázatelemzés eredménye. A megbízó akkor ad megbízást, ha így nagyobb a várható nyeresége, mint ellenkező esetben.⁴ Coleman (1990) a várható nyereséget és veszteséget a következő képlettel jellemzi: $pG > (1-p)L$, ahol p annak a valószínűsége, hogy a megbízó G nyeresége a bizalmi viszony alapján realizálódik, míg $1-p$, annak a valószínűsége, hogy a megbízó L veszteséget szenved el.⁵ A megbízó, akkor kezdeményezi a bizalmi viszonyt, ha fennáll a fenti egyenlőtlenség.

A legegyszerűbb bizalmi viszony az, amikor valaki egy szakemberhez (TV szerelő, fogorvos, ügyvéd) fordul segítségért. A megbízatás teljesítésében kulcsszerepet játszik a megbízott szakember jó szándéka és szakértelme. A megbízó választhat jó szándékú, de rossz szakembert, aki akarja, de nem tudja megoldani a speciális tudást igénylő problémát; illetve választhat közömbös, de jó szakembert, akik ha akarná meg tudná oldani a megbízó problémáját, de valamilyen ok miatt nem akarja. Persze az is lehet, hogy a bajba jutott fél bizalmatlansága miatt egyáltalán nem kér segítségét. A probléma egyik esetben sem oldódik meg.

A bizalmi viszony nemcsak egy egyszeri szituációkra, hanem az élet egészére is vonatkozhat. Például a házastársak hűséget fogadnak egymásnak. A hűség egy alapvető emberi tulajdonság, ráadásul erre a bizalmi kapcsolatra a kölcsönösség a jellemző, ahol mindkét fél egyszerre megbízó és megbízott, hiszen mindkét fél hűséggel tartozik a másiknak.

Szintén fontos területe a bizalomnak a különböző társadalmi és politikai intézményekben való bizalom. Egy intézményben való bizalom látszólag különbözik a fenti meghatározástól, hiszen ekkor a megbízott nem egy konkrét személy, hanem egy *intézmény*. Ez a különbség kétféleképp is feloldható. Egyrészt az intézmény valamilyen értelemben visszavezethető a benne dolgozó személyekre. Ebben az értelemben egy intézményben való bizalom azt jelenti, hogy általában bízunk az ott dolgozó személyek tisztességében. Másrészt az intézményt mint cselekvő ágenst magát tekinthetjük egy egységes entitásnak, erre utal a jogi személy kifejezés is. Ennek fontos részterülete a politikai vezetőkben illetve a politikai intézményekben való bizalom, amelyre a legitimitás fogalma utal.

⁴ Nagy Judit – Schubert Anikó (2007): *A bizalom szerepe az üzleti kapcsolatokban*. Budapesti Corvinus Egyetem. Műhelytanulmányok. Vállalatgazdaságtan Intézet. 4. o.

⁵ Coleman, James S. (1990): *Foundation of Social Theory*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

A bizalom kérdése gyakran felmerül a technika fejlődésével kapcsolatban. S így különbség tehető a technikai fejlődésben bízó technooptimisták és a kételkedő technopesszimisták között. Persze a technika nem személy, sőt mégcsak nem is egy intézmény ugyanakkor a technika mögött tudósok, mérnökök és más szakemberek szervezett rendszerei és intézményei állnak. S ebben az értelemben a technooptimizmust illetve a technopesszimizmust úgy is interpretálhatjuk, mint a technikai fejlődést irányító társadalmi alrendszerben való bizalmat vagy bizalmatlanságot.

Továbbá használhatjuk a bizalom kifejezést a természettel kapcsolatos bizonytalan várakozások esetében is. Például gyakran mondjuk azt, hogy: bízom abban, hogy hétvégén jó idő lesz. Ez azonban egy speciális fogalom használatot jelent, ahol a bízik ige pusztán a beszélő számára pozitív kimenetelben való reménykedést fejezi ki. Ez a fogalom használat annyiban speciális, hogy a természet nem egy cselekvő személy, aki képes lenne a viselkedését, vagyis az időjárását alakítani.

Nicolai Hartmann *Etika* című művében ezt írja a bizalomról⁶.

„Minden bizalom és minden hit kockázat, s ezért mindig feltételez egy jó adag erkölcsi bátorságot és lelki erőt. Mindig együtt jár a személyünk bizonyos kockáztatásával.... A bizalom a másik emberrel szemben támasztott követelmény – jelesül, hogy igazolja vissza a bizalmat, de egyúttal, és épp e követelmény-jelleg által nagy értékű adomány, ajándék is: a személy tisztelete, ami alkalmasint magas szintű kitüntetőséggé emelkedhet. Épp ezt jelenti a dolgaimnak a másokra való rábízása, a másik ember bizalomra méltó voltának az elismerése” (Hartmann i.m. 427)

„A szerető lény nem szolgáltatja ki magát a megajándékozottnak, nem kockáztat semmit, csak átad magából valamit; személyének integritása érintetlen marad. A bizalmat tanúsító ezzel szemben annak a kezébe adja a sorsát, akiben bízik: kockáztatja önmagát. Erkölcsileg az ő adománya az értékesebb, az ő adománya előfeltételez több erkölcsi erőt.” (Hartmann i.m. 428)

A megbízó és a megbízott közötti aszimmetrikus relációt gyakran ábrázolják az ún. *bizalom játékkal*, ahol a hátradőlő embert a társa elkapja. Ebben a szituációban a hátradőlő ember bízik abban, hogy a másik elkapja őt. Tehát az eleső ember a *megbízó*, aki elvárja, hogy a megbízott elkapja őt, azaz betartsa ígéretét és teljesítse a feladatát. Ebben a helyzetben a megbízó a jelentős kockázatot vállal, amely nélkül nincs „produkció”, vagyis együttműködés. A *megbízottal* kapcsolatban a következőket kell hangsúlyozni. A megbízott

⁶ Hartmann, Nicolai (2013): *Etika*, Noran Libro, Budapest

bizalomra méltónak vagyis megbízhatónak találtatott, aki morálisan és szakmailag is megbízható, azaz akarja és képes is teljesíteni az ígéretét.

A bizalmi viszony alapja egy *ígéret*, amely a megbízó számára egy igényt, míg a megbízott számára egy kötelezettséget keletkeztet. Az ígéret lehet személyes, direkt és explicit, de lehet személytelen, indirekt és implicit jellegű is. Pl. Az útbaigazítást kérőnek (megbízónak) nyilvánvalóan nincs szerződéses viszonya, sőt még ígéretet sem kapott az útbaigazítást adótól, mégis joggal várja el a pontos tájékoztatást. Ennek pedig feltehetően az az oka, hogy maga a társadalom eleve egy együttműködési rendszer, amely jelentős mértékben a bizalomra épül.

A bizalmi viszony kimenetele lehet sikeres, ha a megbízott betartja az ígéretét, azaz teljesíti a feladatát. A sikeres együttműködés nemcsak realizálja a bizalmi viszony tárgyát, hanem megerősíti a megbízott iránti bizalmat, akinek így nő a jó híre vagy szakmai reputációja. A bizalmi viszony persze vezethet kudarchoz is. Ha a megbízott nem tartja be az ígéretét, azaz nem teljesíti a feladatát, akkor cserbenhagyja, elárulja vagy megcsalja a társát, azaz cáfolja a „megbízó hitét”, amely egy meghatározott veszteséghez vezet. A sikertelenségnek lehet emberi (jó szándék hiánya) vagy szakmai oka is. Ebben az esetben a megbízó új társat keres; miközben a megbízottnak rossz híre lesz; senki sem választja, mindenki bizalmatlan lesz vele szemben, izolálódik.

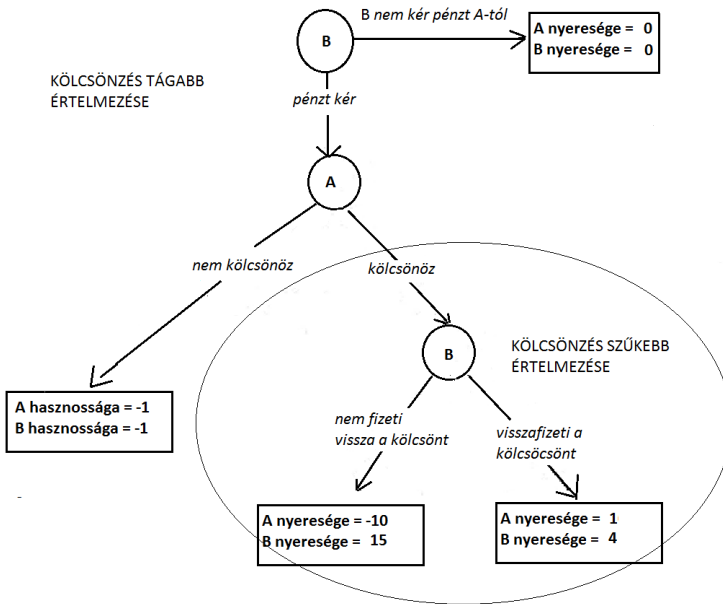
„Pedig minden emberi viszony a bizalomra alapozódik: a tisztán külsődleges materiális „bizalmi hiteltől” (Kredit) kezdve egészen a képviselői hatalom magasrendű formáig a közéletben, illetve a személyes bizalom formáig a magánéletben. Az egyetértés is arra az erőre támaszkodik, hogy megbízunk egymásban;...” „A hit eminens értelemben közösségi érték; a legpozitívabb összekötő erő, amely a magánérdekeiket követő egyének sokaságát egységbe kovácsolja; elementárisabb, mint az igazságosság vagy a felebaráti szeretet...” „A bizalmatlanság minden köteléket szétbomlaszt. Ha nem hiszünk a dolgokban vagy az emberekben, elszigeteljük magunkat.” (Hartmann i.m. 429)

A bizalomra épülő együttműködés nagyon fontos részét képezi a társadalmi együttműködésnek. Úgy tűnik ennek elősegítésére alapvetően más módszereket használtak a tradicionális és a modern társadalmakban. A tradicionális megoldás a megbízott elkötelezettségét igyekszik növelni és annak becsületességére és moralitására épít. Ezzel szemben a modern megoldás a megbízónak a kockázatból fakadó veszteséget igyekszik csökkenteni (pl., szerződés, bürokratikus szabályozás, biztosítás segítségével). ⁷

⁷ Szabó i.m. 133

2. JÁTÉKELMÉLETI PÉLDÁK

(Pénz kölcsönzés) A pénzkérés és kölcsönzés egy tipikus bizalmi probléma, amely játékelméleti módszerekkel is jól elemezhető. Tegyük fel, hogy B-nek kölcsönre van szüksége. Ezért megfontolja, hogy A-tól kérjen vagy ne kérjen pénzt. A kérésről A-nak kell dönteni, akinek döntését nagymértékben befolyásolja, hogy bízik-e abban, hogy B képes-e illetve hajlandó-e visszafizetni a kölcsönt. Végül ha B megkapja kölcsönt, akkor az a kérdés, hogy B mint megbízott visszafizeti-e a pénzt A-nak mint megbízónak. Ez egy ún. szekvenciális interakció, ahol a felek egymás után lépnek. Az ilyen szituációkat a játékelmélet az ún. játékfá segítségével ábrázolja. Mivel a már meghozott döntéseket a felek ismerik ezért ez egy tökéletes információjú játék.



1. ábra. Pénzkölcsönzés játékelméleti ábrázolása önkényesen választott nyereségek és hasznosságok mellett. A nem-kooperatív játékelmélet ebben az esetben az ún. *visszafelé* (backward) *indukciót* használja. E szerint B-nek nem érdemes pénzt kérni, ha mégis kér, akkor A-nak nem érdemes kölcsönözni, de ha mégis kölcsönöz, akkor B-nek nem érdemes azt megadni. Ezért a racionális játékosok nem tudják megszerezni a Pareto-optimális (1, 4) kimenetelt.

A kölcsönkérés folyamatának létezik egy szélesebb és egy szűkebb értelmezése is. A szélesebb értelmezésben a pénzkölcsönzés folyamatát 3 egymást követő, míg a szűkebb értelmezés szerint csak az utolsó döntés jellemzi. Az első lépésben B eldönti, hogy A-tól kér pénzt vagy sem. Nyilvánvalóan B csak akkor fordul A-hoz, ha úgy ítéli meg, hogy A kölcsönözni fog neki, ellenkező esetben a felek számára egy kellemetlen szituáció alakul ki. A második lépésben A eldönti, hogy kölcsönöz-e pénzt B-nek. A persze nincs könnyű helyzetben. Hiszen a kérés elutasítása nyilvánvalóan megrontja A és B kapcsolatát, tehát pszichológiai értelemben biztos veszteséget (-1 egység) okoz, míg a kölcsön folyósítása egyaránt vezethet számára nyereséghez (+1) és veszteséghez (-10). Harmadik lépésben pedig B mint megbízott eldönti, hogy megadja-e a tartozását vagy sem. A kölcsönösen előnyös vagyis Pareto-optimalis döntés a bizalomra épülő pénz kölcsönzés, és annak visszafizetése. Ekkor A játékos kamathoz jut, míg B játékos a kölcsön felhasználásával realizálni tudja a gazdasági tevékenységét (+4). Ez a tranzakció azonban kockázattal is jár, hiszen B játékos, akkor maximalizálja a nyereségét (+15), ha nem adja vissza a tartozását A-nek, aki ekkor jelentős pénzügyi veszteséget szenved el.⁸ A standard játékelméleti elemzés (visszafelé indukció) szerint nem szabad pénzt kérni, kölcsönözni és megadni. Ugyanakkor így csak gyenge (Pareto-inferior jellegű) kimenetek érhetők el, amelyeknél mindkét fél elérhet jobbat (1, 4) is. Ehhez azonban olyan kollektív erényekre van szükség mint bizalom és becsület. Fontos hangsúlyozni, hogy ezek az értékek nem az individuális, hanem a kollektív racionalitásból vezethetők le. Mivel a modernitás a racionalitást azonosítja az individuális racionalitással, ezért javaslom, hogy a bizalmat és a becsületességet tekintsük egy közösségi alapokon álló *posztracionális* viselkedésnek. (Hiba lenne a bizalmat irracionális viselkedésnek nevezni, hiszen az egy meghatározott logikát, a kölcsönös előny illetve a közjó logikáját követi.)

(*Bizalomjáték*) A gazdaságpszichológiában széles körben vizsgálják az ún. bizalomjátékot (trust game).⁹ Gyakran ezekre a modellekre közjó játékként (public goods game) is hivatkoznak.¹⁰ E modellek legfontosabb erénye, hogy „lecsupaszítottan modelleznek egy helyzetet, amelyben választani kell az önérdek

⁸ Szabó i.m. 130-131

⁹ Szijjártó Linda – Bereczkei Tamás (2003): *A bizalom és viszonzás szerepe a machiavellista döntéshozatalban*. Tudományos szakmai, kutatási és ismeretterjesztő közlemények / <http://humanexchange.hu/site/uploads/file/HISZ-III-97-107.pdf>

¹⁰ Szó szerint „közjavak játék”. Mivel magyarul a ‘javak’ egyes számú alakja a ‘jó’, ezért helyes a közjó játék kifejezés. Ugyanakkor hangsúlyozni kell, hogy a közgazdasági értelemben vett közjó (közjószág) csak egy speciális részét képezi a filozófiai értelemben vett közjó problematikának.

és az együttműködés között.”¹¹ Ezeknek a gazdaságpszichológiai játékoknak (modelleknek) közös eleme, hogy a játékosok, akik általában nem ismerik egymást a játékvezetőtől kapnak egy összeget, amelyet a játékosok megoszthatnak és egy „magán” vagy „közösségi számlán” is elhelyezhetnek. A magán-számlára tett összeget a játékosok a játék végén teljes egészében megkapják. A közösségi számlára tett összeget egy (ismert vagy titokban tartott) egyenlő nagyobb számmal felszorozzák, majd egyenlő mértékben szétosztják a játékosok között. A klasszikus közjójátékban az emberek átlagosan mintegy pénzük felét helyezik el a közösségi számlán. Az önérdék szempontjából ez egy poszttracionális viselkedés, amelyet csak a közjó iránti méltányossággal lehet magyarázni.¹² Ezek a döntési helyzetek nemcsak játékelméleti modelleket, hanem a közösségek mindennapjait is jellemzik. A következő példát Boda Zsolt találta.

„több svájci falu polgárait keresték meg azzal, hogy hajlandóak lennének-e hozzájárulni nukleáris hulladéklerakó építéséhez a környékükön, ha bizonyítható módon éppen ott a legjobbak a geológiai viszonyok egy biztonságos tároló építéséhez. Mivel a svájci áramtermelés jelentős arányban atomenergiára épül, az egész országnak érdeke, hogy biztonságos megoldást találjanak a nukleáris hulladékok elhelyezésére. Vagyis a helyi lakosoknak azt kellett eldönteniük, hogy az ország érdekében hajlandóak-e olyan áldozatot vállalni, ami az ingatlanjaik értékének a csökkenését okozza, többlet teherautó forgalmat (környezetszennyezést) generál a településükön, illetve adott esetben őket is egészségügyi kockázatnak teszi ki. Klasszikus kollektív cselekvési problémával szembesültek tehát, amelyben az egyéni érdekük ütközött az általánosabb érdekekkel. Nos, a konkrét esetben a kutatók felmérése szerint a lakosok mintegy fele hajlandó lett volna hozzájárulni a hulladéklerakó építéséhez, annak ellenére, hogy tisztában voltak a kockázatokkal. ... Frey értelmezése szerint a közjó iránti belső elköteleződés – is befolyásolta az egyéni állásfoglalásokat. A legmeglepőbb eredményt akkor kapták, amikor a felmérést megismételték úgy, hogy közölték, a svájci kormány pénzbeli kompenzációt nyújt a hulladéklerakó építése miatt – a támogató válaszok ekkor a korábbiaknak a felére (!) zuhantak (Frey, 1997 73). A kompenzáció összegének nem volt szignifikáns hatása, így Frey magyarázata az, hogy maga a pénzbeli kompenzáció ténye kiemelte a hulladéklerakóról való döntést a közjó diskurzusából,

¹¹ Boda Zsolt (2013): *Legitimitás, bizalom, együttműködés*. Kollektív cselekvés a politikában. Argumentum. Budapest. 46. o.

¹² Marwell, G - R. Ames (1981): Economists Free Ride, Does Anyone Else? *Journal of Public Economics*, 15. 39. June, 295-310.

és egy privát tranzakcióhoz tette hasonlatossá. Egy ilyen tranzakcióban viszont lehet nemet mondani – ahogyan ezt a többség meg is tette... A konklúzió az, hogy legalábbis bizonyos esetekben a közjóra való hivatkozásnak erősebb a mozgósító ereje, mint az önérdék alapú ösztönző rendszereknek. (Boda 2013 47)

Léteznek tehát olyan interakciók, ahol a tiszta önérdék gyenge eredményhez vezet. Ezt látjuk például a véradás esetében. Azokban az országokban, ahol fizetnek a véradóknak, ott kevesebben adnak vért, és ahol bevezették a monetáris kompenzációt a véradásért, ott – a várakozásokkal ellentétben – lecsökkent a véradók száma. Frey a katonaság harci kedvét és eredményességét is ilyen példának tekinti. Közismert, hogy az önkéntes haderő sokkal nagyobb elszántsággal harcol, mint a besorozott állomány, vagy mint egy zsoldos hadsereg.¹³

Tehát a bizalmi kapcsolatokban az emberek nagyobb mértékben kooperálnak, mint ahogy az az önérdékből következne. Az is megfigyelhető, hogy az együttműködési hajlandóság idegenek esetében is fennáll, azaz nem a kölcsönösség reménye motiválja a résztvevőket. Mivel az ember együttműködési készséget nem lehet levezetni az önérdékből, ezért az ember eredendő együttműködési hajlamát (proszociális preferencia) kell tételezni.¹⁴

3.) KAPCSOLÓDÓ FOGALMAK

(*Kockázat és bizonytalanság*) A döntési helyzetek többségében a viselkedésünk eredménye nem látható előre. A kiszámíthatatlanság nemcsak a természet, hanem a társaink viselkedéséből is fakad. Az ebből fakadó bizonytalanságot és kockázatot a bizalom segítségével is lehet orvosolni. A bizalom az abban való hitet jelenti, hogy az emberek vagy az intézmények a társadalmilag elvárt módon fognak viselkedni. Tehát a bizalom feloldja a jövőre vonatkozó kockázatot és bizonytalanságot. A bizalmi viszony segítségével elérhetővé válik a kölcsönösen előnyös kimenetel, de csak akkor ha megbízó vállalja a sikertelen együttműködésből származó károk kockázatát.

(*Optimizmus és pesszimizmus*) Az optimizmus általánosságban arra utal, hogy a döntéshozóknak pozitív várakozása van a jövővel kapcsolatban, azaz

¹³ Frey, Bruno S. (1997): *Not Just for the Money*. An Economic Theory of Personal Motivation Cheltenham, Edward Elgar 82. o.

¹⁴ Kántor Judit Ágota (2014): A „közjó-dilemma” - helyzet és humán kooperáció – elégséges magyarázat? *International Relations Quarterly*. Vol.5 No.1 (2014 tavasz) http://www.southeast-europe.org/pdf/17/dke_17_m_n_Kantor-Judit_Kozjo-dilemma-helyzet-es-human-kooperacioi.pdf

reménykedik és hisz valamilyen számára kedvező kimenetelben. Ugyanakkor érdemes különbséget tenni az optimista és a megbízó között. Az optimistának csak pozitív várakozásai vagy reményei, míg a megbízónak jogos igényei is vannak. A fogalom ellentéte a pesszimizmus. A pesszimista embernek negatív várakozása van a jövővel kapcsolatban, és mindig a számára legrosszabb eshetőségekre készül. A pesszimista ezért egyben bizalmatlan is, aki így nem kezdeményez bizalomra épülő interakciókat, vagyis ha csak lehet nem ad ilyen megbízást és ha ad is megpróbálja a kapcsolatot teljes mértékben kontrollálni. Érdekes, hogy a nem-kooperatív játékelmélet a pesszimista illetve a bizalmatlan hozzáállást tekinti racionálisnak. Hosszútávon azonban ez a viselkedés nyilvánvalón zsákutca még individuális szempontból is.

(*Csalás*) A megbízó nem váltja be az ígérését, nem teljesíti kötelességét. Evolúciós értelemben csalásnak tekintünk minden olyan tranzakciót, melynek során az egyén a kapott szívességet elfogadja, ezt követően azonban nem, vagy csak aránytalanul kis mértékben viszonzozza azt, így növelve saját nyereségét, és gyengítve partnere helyzetét. Tehát *csaló* az a személy, aki szándékosan a nagyobb egyéni nyereség érdekében csal. Egy közösségben a csalás elterjedése pusztító hatású, mert nemcsak az áldozatokat károsítja, hanem általában a bizalomra épülő együttműködés rendszerét számolja fel.¹⁵

(*Hiszékenységi és bizalmatlanság*) A hiszékenységi arra utal, hogy a megbízó alaptalanul hisz a megbízottnak, aki megbízhatónak mutatja magát. A hiszékeny ember nemcsak magának tesz rosszat, hanem a közösségnek is hiszen a hiszékenységi maga után vonja és megerősíti a csaló viselkedési formát. Az alaptalan bizalom visszaélésre ösztönözheti a megbízottat legyen az élettárs, szakember, politikai vezető, aminek súlyos következményei lehetnek. Ezért a hiszékenységi legalább olyan súlyos hiba, mint az alaptalan bizalmatlanság. Ez utóbbi esetben az alanynak nincs bátorsága kockára tenni magát és érdekeit a közös cselekvés érdekében. A bizalmatlan személy, ha csak teheti, nem kezdeményez bizalmi kapcsolatot, azaz nem válik megbízóvá.

(*Megebízhatóság*) Ez a fogalom arra utal, hogy a megbízó pozitív empirikus tapasztalattal rendelkezik a megbízott együttműködéséről (elvárt viselkedéséről). A megbízhatóság nem más, mint képesség az ígérlet teljesítésére, amelynek megtartásában a másik ember biztos lehet. Az ígérlet megtartásának a képessége nem az ember természeti, hanem erkölcsi sajátosságából következik. Csak a morális ember képes arra, hogy a jelenbeli akaratával uralja a jövőbeli akaratát.¹⁶

¹⁵ Szijjártó & Bereczkei i.m.

¹⁶ Hartmann i.m. 424-5

(*Kiszámíthatóság*) Egy bizalmi relációban a kiszámíthatóság arra utal, hogy a megbízó pontosan ismeri a másik várható viselkedését, ezét ebben az esetben az interakcióból eltűnik a bizonytalanság és a kockázat. A kiszámíthatóság önmagában kevés ahhoz, hogy rábírjon valakit az együttműködésre, jelesül ha a másik kiszámíthatóan negatív választ ad. A rossz adós viselkedése teljesen kiszámítható, mégsem kölcsönöz neki senki sem.

(*Kölcsönös előny és együttműködés*) A bizalmi kapcsolat végső célja valamilyen kölcsönös előny, amelyet a felek csak együttműködés révén tudnak elérni. Az együttműködés önmagában lehetséges bizalom nélkül is. Elvileg egy szervezet működhet bizalom nélkül, ha képes bürokratikus eszközökkel teljes mértékben szabályozni az emberek viselkedését. Ennek legjobb példája a börtön, amely azonban egy nagyon speciális együttműködési formát jelent. Az emberek többségének ilyen mértékű ellenőrzése általában nem kivitelezhető, s persze nem is lehet cél. A szabad emberek együttműködését áthatja a kockázat, ezért az együttműködésben szükségképpen jelentős szerepet játszik a bizalom.

Tehát az együttműködésnek két alapformája létezik az önkéntes és a kikényszerített együttműködés. Az előbbiben fontos szerepet játszik a felek egyenrangúsága, a bizalom és a kockázatt vállalás, míg az utóbbian a felek alá-fölérendeltsége, kényszer és hatalom. A kettő között számtalan átmeneti állapot is lehet. Formálisan például egy házaspár, két cég vagy két állam együttműködése egyenrangú, s így kapcsolatuk egy bizalmi kapcsolat, miközben a valóságban lehet, hogy az egyik fél sokkal erősebb, mint a másik s így a kapcsolatukat elsősorban a kényszer és a hatalom jellemzi. A bizalom és a kontroll általában egymás komplementerei egy kapcsolatban: minél magasabb a bizalom annál kevesebb kontrollra van szükség és fordítva.

(*Politikai vezetés*) A modern társadalmakban az együttműködést csak a politikai vezetés tudja biztosítani. A politikai vezetést meg kell különböztetnünk a pusztán kényszerítésen alapuló hatalomgyakorlástól.¹⁷ A vezetés azt jelenti, hogy a vezetettek önként teszik azt, amit a vezető mond, vagyis a vezető és a vezetettek céljai átfednek. A politikai vezetés mint olyan szorosan összefügg a társadalmi együttműködéssel. Vagyis a vezetés nem csupán létrehozza az együttműködést, hanem anélkül nem is lehetséges.¹⁸

(*Legitimitás*) A legitimitás a politikai hatalom intézményeiben való bizalom. A hatalom sohasem csak kényszerre épül. Még a diktatúrák is számítanak az alattvalók önkéntes együttműködésére. A legitimitáció kérdése nemcsak teoretikus, hanem praktikus kérdés is. Empirikus bizonyítékok vannak

¹⁷ Burns, James MacGregor (1978): *Leadership* New York etc.: Harper and Row. 19. o.

¹⁸ Boda i.m. 55

arra, hogy ha az emberek a kormányzatot és annak döntéseit legitimnek tartják, akkor: – jobban betartják a törvényeket; – nő az adófizetési hajlandóságuk; – jobban támogatják a szociálpolitikai programokat; – inkább együttműködnek a rendőrséggel, vagy járvány esetén az egészségügyi hatóságokkal és – elkötelezettebben támogatják a háborús erőfeszítéseket.¹⁹

Az intézményi bizalom két fontos alapja a méltányossági (normatív legitimáció), illetve az eredményességi (output legitimáció) dimenzió. Tehát azokban az intézményekben nagyobb az emberek bizalma, amelyek működése megfelel bizonyos általános és specifikus etikai, méltányossági elvárásoknak, illetve amelyek működését eredményesnek észlelik.

(Egoizmus) Az őszinte egoisták társaságában nincs bizalmi kapcsolat. Egyrészt mert az egoista eleve *alkalmatlan* a megbízott szerepére, hiszen nem bír ellenállni a nagyobb nyereségből fakadó kísértésnek, s ezért ha megbízzák, akkor *becsapja* a megbízót. Másrészt az egoista senkiben sem fog megbízni, tehát megbízó szerepére is alkalmatlan. Ha mégis segítségre szorul, akkor megpróbálja a megbízott személyt teljes mértékben kontrollálni. Más a helyzet a csaló egoistával, aki úgy tesz mintha megbízható lenne annak érdekében, hogy jobban be tudja csapni a benne megbízó személyeket. Ezért a csaló egoista mindig jobban jár, mint a megbízható ember, aki teljesíti a vállalásait. Tehát a csalás mint domináns stratégia gyorsan terjed a populációban. Ha azonban mindenki csal, akkor az egész sokasság (társadalom), sőt az emberek egyenként is rosszabb eredményt érnek el, mintha mindenki becsületes lenne.

(Altruizmus) Az altruisták populációjában minden megbízott teljesít, tehát az altruisták részéről a csaló viselkedés kizárható. A bizalomból fakadó együttműködés szempontjából mégsem tekinthető ideálisnak ez a helyzet. Egyrészt az *altruista megbízónak* szinte nincsenek egoista érdekei, ezért saját érdekében ritkán kezdeményez bizalmi kapcsolatot. Másrészt az altruista megbízó hajlamos elhanyagolni a megbízott *ellenőrzését*, ami persze csak akkor racionális viselkedés, ha a megbízott eleve csak altruista lehet. Az ellenőrzés hiánya azonban mágnesként vonzza a csalókat (illetve elcsábítja a „felületes” altruistákat), akik a bizalmi viszonyt kizsákmányolják és felszámolják.

4.) A BIZALOM FORMÁI

Az általános társadalmi bizalom egyaránt magába foglalja az interperszonális és intézményi bizalmat. Az *interperszonális bizalom* emberek egymás iránt táplált bizalmát jelenti, ahol különbséget kell tenni az idegenekkel szemben megnyilvánuló *általános jellegű interperszonális bizalom* és a

¹⁹ Boda i.m. 69

személyes ismerősökkel (pl. családtagok, munkahelyi kollégák) szemben megnyilvánuló *partikuláris jellegű interperszonális bizalom*.²⁰ Az alacsony szintű általános társadalmi bizalom nem zárja ki a relatíve magas partikuláris bizalmat. Ez a helyzet több kelet- és közép-európai országban, így például Magyarországon is.²¹

Az *intézményi bizalom* az állami, kormányzati vagy egyéb intézményekkel, szervezetekkel kapcsolatos attitűdökre utal. A nagyobb bizalommal övezett intézmények eredményessége, működési hatásossága jobb, mint a bizalomhiányosoké. Fukuyama rámutatott arra, hogy a családukban és ismerőseinkben való *személyes bizalom* és az ismeretlenekben illetve az intézményekben való „*személytelen bizalom*” alapvetően különbözik egymástól. Rokonainktól és barátainktól nemcsak a normák betartását, hanem bizonyos mértékű odaadást és önzetlenséget várunk el. Ezzel szemben az intézményektől, ill. az intézmények képviselőitől csak azt várjuk el, hogy *igazságosan* (normakövető módon) viselkedjenek velünk szemben.²² Ezek a várakozások gyakran egymással szembe kerülnek. Bizonyos kultúrákban (pl. latin kultúrákban) *erős a személyes bizalom*, de gyenge a „személytelen (intézményekben való) bizalom. Ezzel szemben a skandináv vagy az angolszász országokban, *erős az intézményekben* (és annak reprezentánsaiban) *való bizalom*, de gyakran a rokonoktól/barátoktól is csak korrekt viselkedést várnak el.

Fukuyama szerint a gazdasági élet elválaszthatatlan a kultúrától, s azon belül azoktól az „irracionális” (vagy inkább posztracionális) értékektől, amelyek az erkölchöz, a közösségi szellemhez, a családhoz, a valláshoz kötődnek. „... a gazdasági szereplők minden esetben azért támogatták egymást, mert úgy érezték, egyazon közösség tagjai, amelynek alapja a kölcsönös bizalom.”²³ Legfőbb feladat a társadalmi bizalom, a társadalmi tőke magas szintjének megőrzése vagy megteremtése, mert ennek hiánya legalább olyan mértékben akadályozza a gazdaság fejlődését, mint a fizikai erőforrások szűkössége (Japán vs. Dél-Afrika; Ausztria vs. Magyarország).

Összességében tehát azt mondhatjuk, hogy az együttműködésnek két alapformája létezik az önkéntes és a kikényszerített együttműködés. Az előbbiben fontos szerepet játszik a felek egyenrangúsága és a *bizalom*, míg az utóbbiban a felek alá-fölérendeltsége, a kényszer és a hatalom. Természete-

²⁰ Uslaner, Eric (2000). „Producing and consuming trust”, *Political Science Quarterly*, 115 (4), 569-591.

²¹ Giczi Johanna – Sik Endre (2009): „Bizalom, társadalmi tőke, intézményi kötődés” In. *TÁRKI Társadalmi jelentés 2009* (Budapest, TÁRKI) 65-85. ill. Kevéssé bízunk egy(s)másban: <http://www.tarki.hu/hu/news/2011/kitekint/20110822.html>

²² Fukuyama, Francis (1997): *Bizalom*. Európa könyvkiadó, Budapest. II. rész

²³ Fukuyama i.m. 20.

sen a két tiszta együttműködési típus között számtalan átmenet lehetséges. A bizalom és a kontroll általában egymás komplementerei egy kapcsolatban: minél magasabb a bizalom annál kevesebb kontrollra van szükség és fordítva. Tehát egy bizalmi viszony segítségével is elérhetővé válik a *kölcsönösen előnyös kimenetel*, de csak akkor, ha egyrészt a megbízó vállalja a sikertelen együttműködésből származó károk kockázatát, másrészt, ha a megbízott nem él vissza a bizalommal, azaz teljesíti az önként vállalt kötelezettségét. Ezért az ideális állapot a *megalapozott bizalom*, amelyet egy arisztotelészi középként is értelmezhetünk a hiszékenység (túlzott bizalom) és a bizalmatlanság (hiányzó bizalom) között. A bizalmi kapcsolat tehát kockázatos, s mint ilyen ellentétben áll az egoizmussal, a közgazdasági értelemben vett racionalitással. Mivel a bizalmi kapcsolatot nem lehet levezetni az önértékből, ezért az ember *posztracionális jellegű együttműködési hajlamát* kell tételezni. Az együttműködési hajlandóság minden esetben arra ösztönzi az embert, hogy a kölcsönös előnyök illetve a közjó érdekében cselekedjen, miközben az ész megpróbálja keretek közé szorítani ezt a hajlandóságot a túlzott kockázatok és károk elkerülése érdekében.